



Kristiansand  
kommune

## Tjenestegaranti

Dato: 01.01.20

Tjeneste	Avløp
<b>Mål for tjenesten</b>	Avløpsvannet skal ledes bort uten fare for skade på omgivelsene og renses på en hygienisk betryggende måte slik at byen får et tiltalende vannmiljø. Det tilstrebes gode flomveier, åpne løsninger og lokal handtering av overvannet.
<b>Målgruppe</b>	Kommunens innbyggere og kommunens næringsliv
<b>Hva kan brukeren forvente av oss</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Du skal bli møtt av medarbeidere som viser interesse for dine behov og eventuelle problemer.</li><li>• I boligområdene skal det være et avløpsnett som tar hånd om spillvann og leder det bort uten at det er til sjenanse for innbyggerne.</li><li>• Nye overvannsanlegg dimensjoneres etter Norske Standarder og internasjonale normer for å forebygge flomproblemer.</li><li>• De kommunale avløpsanlegg skal drives i tråd med gjeldende utslippstillatelser fra myndighetene</li><li>• Vi skal så sant praktisk mulig gi beskjed til abonnentene dersom vi har problemer med mottak av avløpsvann.</li></ul>
<b>Hva vi forventer av brukeren:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ved uregelmessigheter i mottak av avløpsvann varsles ingeniørvesenet</li><li>• Det påses at private avløpsledninger er tette og i orden.</li><li>• Miljøfarlig avfall eller gjenstander må ikke kastes i toalettet eller i utslagsvask.</li><li>• Det skal ikke koples matavfallskverner til avløpsnettet</li><li>• Påslippstillatelser for industriavløp overholdes med hensyn til mengder og sammensetning av avløpsvannet.</li><li>• Vi ønsker tilbakemeldinger, både ris og ros.</li></ul>
<b>Priser</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Årsgebyr for avløpstjenesten beregnes i samsvar med reglene i Forskrift om vann- og avløpsgebyrer i Kristiansand kommune.</li><li>• Gebyrregulativet reguleres ved årlige budsjettvedtak i bystyret.</li></ul>
<b>Ved brudd på tjenestegarantien</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ved skade som skyldes feil på kommunal avløpsledning yter vi erstatning.</li><li>• Ved stopp i mottak av avløpsvann i mer enn 24 timer gis et avslag i gebyret på 300 kr.</li><li>• Tjenestegarantien gjelder ikke ved <i>Force-majeur situasjoner</i>. Eksempel: ekstreme vær-situasjoner.</li></ul>